

**CHARITNÍ DOMOV MENDRYKA
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Stížnost na poskytování služby může podat:

- obyvatel Domova – tj. osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- opatrovník nebo podpůrce obyvatele,
- osoba blízká obyvatele – nemůže-li stížnost podat obywatel sám s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- zmocněnec – tj. osoba, které obywatel udělí plnou moc a pověří ji k podání stížnosti,
- člen domácnosti obyvatele, kterému je nebo byla poskytována služba, a to na základě soudem schváleného návrhu o zastupování,
- zaměstnanec Farní charity Litomyšl.

Stížnost lze podat vedoucí Charitního domova Mendryka nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- ústně – během osobního jednání,
- písemně, tj.
 - předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu,
 - vhozením dopisu do označené schránky v Domově, která je umístěna ve 2. nadzemní podlaží v budově Zámeček,
 - vhozením dopisu do označené schránky před budovou Charitního Domova Mendryka (Mendryka 1) anebo do označené schránky na vratech Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy Lidového domu (Bělidla 392, historická budova v blízkosti obchodu Albert).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat kontaktní údaje stěžovatele jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu. Dále pak konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou obyvatelem, je stěžovatel povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany obyvatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

Stížnost řeší vedoucí Charitního domova Mendryka nebo nejbližší nadřízený osoby, na kterou stížnost směřuje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů od jejího přijetí**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele písemně o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI V RÁMCI FARNÍ CHARITY LITOMYŠL

Charitní domov Mendryka

Mendryka 1, 570 01 Litomyšl

Bc. Jana Mendes – vedoucí služby

tel.: 732 160 202, e-mail: jana.mendes@lit.hk.caritas.cz

Farní charita Litomyšl

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková – ředitelka

tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

SEZNAM NADŘÍZENÝCH A NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ

na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod.

Biskupství Královéhradecké

Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,

tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz